



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430506

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024490-81.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante FERNANDA GISELLE LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1024490-81.2024.8.26.0405

Apelante: Fernanda Giselle Lopes

Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Comarca: Osasco

Voto nº 8358

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES VIA PIX. AFASTADA A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO E DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL E MATERIAL INEXISTENTES. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais formulados em ação de indenização por danos morais e materiais, em razão de fraude bancária envolvendo transações via PIX e saque em conta-corrente, com posterior bloqueio da conta.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira ré deve ser responsabilizada pelos prejuízos causados pela fraude bancária noticiada na inicial; (ii) analisar se é cabível a condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. O dever de segurança imposto às instituições financeiras abrange a integridade patrimonial do consumidor e a implementação de mecanismos de prevenção a fraudes, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.
2. Todavia, a regulamentação específica (Resolução BCB nº 01/2020, artigo 38, inciso II) exige a identificação de fundada suspeita de fraude para a atuação preventiva da instituição financeira, o que não se verificou no caso concreto.
3. As transações impugnadas, realizadas via PIX e por saque, apresentavam valores compatíveis com o perfil de consumo da autora, não ocorrendo em período noturno e sem elementos atípicos que justificassem intervenção pela instituição financeira.
4. A mera alegação de vazamento de dados pessoais não é suficiente para ensejar a responsabilidade civil da instituição financeira, sendo imprescindível a comprovação do nexo causal entre a falha na segurança e o acesso fraudulento,

conforme o entendimento do Superior Tribunal de Justiça.

5. Caracterizada a culpa exclusiva de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afasta-se o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso não provido.

Vistos.

A parte autora apela da r. sentença de fls. 256/261, cujo relatório se adota, que julgou improcedente os pedidos formulados nesta demanda, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Diante de todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 12% do valor da causa atualizado, ressalvada a gratuidade de justiça a ela concedida.”

Em seu recurso de apelação (fls. 152/192), a recorrente sustenta que a instituição financeira deve responder objetivamente pelos prejuízos decorrentes da fraude, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de hipótese típica de fortuito interno.

Alega ser dever da ré zelar pela proteção dos dados pessoais da autora e adotar medidas eficazes para evitar transações fraudulentas, mas esta falhou em tal obrigação, pois possibilitou a ocorrência da fraude narrada nos autos, daí pedir a reforma da r. sentença para o julgamento de procedência dos pedidos iniciais, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

A autora interpôs recurso sem o recolhimento do preparo, com base na gratuidade de justiça a ela concedida às fls. 137/139

O recurso é tempestivo e atende aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimada, a instituição financeira apresentou contrarrazões no prazo legal (fls. 281/285), oportunidade em que se manifestou pelo desprovisionamento do recurso da autora.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória por danos morais e materiais. Narrou a autora que no dia 31/07/2024 recebeu uma mensagem de alguém que afirmava ser do MERCADOPAGO e que teve sua conta hackeada, tendo suportado um prejuízo de R\$ 1006,49.

Apontou ter aberto um protocolo de atendimento com o fim de reaver o valor e identificar o fraudador, contudo, a ré apenas agradeceu a denúncia e informou que não havia dinheiro para devolução, já que o fraudador teria realizado transferência para outro banco. Não bastasse isto, no dia 02/08/2024 sua conta foi novamente invadida, tendo sido feito um saque de R\$ 75,90 e apenas no dia 04/08/2024 sua conta foi bloqueada pela ré.

Para a análise da matéria, não se ignora que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

A questão devolvida a este Tribunal consiste em apurar se há responsabilidade da ré pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como se há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias envolvendo movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº

2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, assim consignou:

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. (destaques meus).

No entanto, esse dever de cautela deve ser compreendido à luz das diretrizes estabelecidas pela regulamentação aplicável, notadamente o artigo 38 da Resolução BCB nº 01/2020, que prevê critérios objetivos para a avaliação de suspeita de fraude e eventual rejeição da transferência via PIX, destacando-se o inciso II, que assim dispõe:

“Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando:

omissis.

II - **houver fundada suspeita de fraude**, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento”

No caso concreto, não se vislumbra a presença de circunstâncias que pudessem, à luz dessa regulamentação, ensejar a atuação preventiva da instituição financeira.

A análise dos autos revela que o valor total das transações impugnadas somou R\$ 1.082,39, divididas em três operações, sendo duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 537,74 e R\$ 468,75, realizadas em 31/07/2024, e um saque no valor de R\$ 75,90, efetuado em 02/08/2024, o que não se distancia do perfil de gastos da consumidora delineado às fls. 192.

Com efeito, observa-se que, no mesmo dia em que ocorreram as transações impugnadas via PIX, foram realizadas outras operações, não impugnadas nos autos, cujo valor individual se aproximava do dobro da soma das transações ora questionadas, o que evidencia que as movimentações impugnadas se inseriam dentro do padrão de consumo da autora e, portanto, não apresentavam características atípicas que pudessem acionar os mecanismos antifraude da ré.

Somado a isto, destaca-se que as transferências via PIX, conforme demonstrado no documento de fls. 190, foram realizadas em horário comercial, e não no período noturno, circunstância que, aliado aos valores compatíveis com o perfil de gastos da autora, bem reforça a ausência de sinais que justificassem a adoção, pela

instituição financeira de medidas adicionais de segurança.

Em contrapartida, não há nos autos qualquer elemento de prova que evidencie a atipicidade das transações impugnadas, tampouco qualquer dado concreto que pudesse, no momento da realização das operações, demandar a ativação dos protocolos de segurança pela instituição financeira.

Nesse cenário, o presente caso se amolda à hipótese prevista no inciso II do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, restando caracterizada a culpa exclusiva de terceiro, sem qualquer falha na prestação do serviço bancário que pudesse ter evitado a concretização da fraude.

Neste sentido, vejamos o entendimento firmado por este Egrégio Tribunal em casos semelhantes:

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de procedência – Insurgência do banco – Fraude – Contratação de empréstimo e **transferências via PIX para contas de terceiro realizadas com aposição de senha**, validação por SMS TOKEN e dados bancários – Alegação autoral de que não realizou tais transações – Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479 do STJ e art. 14, do CDC – Ação perpetrada pela vítima ou por terceiros que caracteriza fortuito externo e rompem o nexo causal – Art. 12, § 3º, III e 14, 3º, II do CDC – Correntista que não agiu diligentemente ao não manter a guarda de seus dados bancários, SMS TOKEN e sigilo de sua senha – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – **Ausência de falha na prestação do serviço – Transação impugnada que estava dentro do perfil de consumo do titular da**

conta e não exorbitaram o limite de crédito – Mecanismo Especial de Devolução (MED) que embora viabilize a devolução de um PIX nos casos de suspeita de fraude, possui efetividade apenas se existir algum numerário na conta recebedora da quantia transacionada por PIX – Ação improcedente – Recurso provido.

Apelação Cível 1006614-63.2024.8.26.0066; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024) (destaques meus).

Por outro lado, no que concerne à alegada violação e vazamento de dados pessoais, cumpre esclarecer que a responsabilização objetiva das instituições financeiras, por danos decorrentes de fraudes relacionadas ao vazamento de dados sigilosos, depende da comprovação concreta de que os criminosos obtiveram tais informações por intermédio de falhas de segurança atribuíveis à instituição financeira.

No caso em tela, isto só existe em termos de alegação da autora, sem a devida comprovação objetiva do nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o suposto vazamento de dados pela ré, o que impede a responsabilização civil da casa bancária.

A este propósito:

“3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados

por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social

4. Para sustentar o nexos causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, consequentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.” REsp nº 2.077.278 / SP. Rel. Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. j. 3.10.2023.

Nessa perspectiva, verifica-se que a autora não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, visto que, embora alegue violação do dever de guarda de seus dados, não trouxe aos autos qualquer elemento de prova que corroborasse tal assertiva, sendo certo que não se pode exigir da instituição financeira a produção de prova negativa, qual seja, o não vazamento de dados.

Por fim, no que se refere especificamente ao saque efetuado em 02/08/2024, no valor de R\$ 75,90, cuja autorização a autora questiona sob o argumento de que a instituição financeira já estava ciente das transferências fraudulentas anteriores, verifica-se que, embora a autora tenha entrado em contato com a ré para contestar as transações via PIX no dia 31/07/2024 (fls. 59/65), não há prova de que, nessa oportunidade, tenha sido formulado pedido expresso de bloqueio da conta.

Desse modo, considerando que o saque no valor de R\$ 75,90 igualmente se insere no perfil de gastos da consumidora e não apresenta indícios claros de suspeita, não há elementos que justificassem a adoção de medida especial

de bloqueio por parte da instituição financeira.

Em suma, ainda que o saque tenha ocorrido dias após as transações fraudulentas via PIX, fato do qual a instituição financeira já tinha conhecimento, a ausência de comprovação de pedido expresso de bloqueio da conta inviabiliza o reconhecimento da irregularidade da autorização do referido saque, sendo a manutenção da sentença a medida que se impõe.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima delineada.

Nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino
Relator